

Der Marktwächter funktioniert nach einem einfachen Prinzip:

ERKENNEN – INFORMIEREN – HANDELN

- ❖ **Erkennen:** Verbraucherbeschwerden aus dem Energiemarkt gezielt auf systematische Problemfälle untersuchen
- ❖ **Informieren:** Politik, Behörden, Verbände, Unternehmen, Wissenschaft und Zivilgesellschaft über die Erkenntnisse der Marktbeobachtung aus Sicht der Verbraucher informieren
- ❖ **Handeln:** Mit den gewonnenen Erkenntnissen Verbraucher vor Fehlentwicklungen auf dem Energiemarkt schützen



IMPRESSUM

Herausgeber

Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V.
Markgrafenstraße 66
10969 Berlin
Tel. (030) 258 00-0
Fax (030) 258 00-518
marktwaechter@vzbv.de
www.marktwaechter.de/energie

Für den Inhalt verantwortlich:

Klaus Müller, Vorstand des vzbv

Redaktion: Kathrin Ida Krockenberger

Gestaltung: Henrike Ott, Visuelle Kommunikation

Titelbild: shutterstock/Iakov Filimonov

Druck: Königsdruck Printmedien und digitale Dienste GmbH
Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

verbraucherzentrale



verbraucherzentrale

MARKTWÄCHTER ENERGIE

Gemeinsam hinschauen. Besser durchblicken.

VERBRAUCHER IM ENERGIEMARKT

Die Energiekosten für private Haushalte sind seit dem Jahr 2000 trotz Senkungen der Weltmarktpreise für Öl und Gas rasant gestiegen. So gab ein durchschnittlicher Vier-Personen-Haushalt im Jahr 2016 etwa doppelt so viel für Strom aus wie im Jahr 2000, bei Gas betrug die Steigerung über zwei Drittel¹. Das Verhältnis zwischen Anbietern und Kunden ist häufig bestimmt durch intransparente Tarife, komplexe Verträge und unverständliche Rechnungen. Da die Versorgung mit Strom und Wärme so existenziell ist, fühlen sich Verbraucher oftmals großen Unternehmen ausgeliefert.

Mit dem Marktwächter Energie, der seit Mitte Mai 2017 aufgebaut wird, beobachten und analysieren die Verbraucherzentralen daher gezielt den Markt aus Sicht der Verbraucher. Aus Einzelbeschwerden kann so ein Gesamtbild zusammengesetzt werden. Das hilft Verbraucherschützern, Fehlentwicklungen früh zu erkennen und rechtzeitig darauf aufmerksam zu machen, um Schaden von Verbrauchern abzuwenden. Damit leistet der Marktwächter auch einen Beitrag zu einer für Verbraucher kosteneffizienten und sozial gerechten Energiewende.

DER MARKTWÄCHTER ENERGIE

Der Marktwächter Energie ist ein Frühwarnsystem, mit dem der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und die Verbraucherzentralen den Energiemarkt aus Perspektive der Verbraucher beobachten und analysieren. Grundlage für diese Arbeit sind Verbraucherbeschwerden und Beratungsgespräche aus den 16 Verbraucherzentralen sowie empirische Untersuchungen. Das Projekt wird gefördert vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz.

DIE MARKT- BEOBACHTUNG

Für die verbraucherorientierte Marktbeobachtung nutzen die Verbraucherzentralen mit dem Marktwächter Energie ein dichtes Frühwarnnetzwerk und analysieren Beratungsfälle aus 16 Bundesländern und rund 200 Beratungsstellen. Darüber hinaus informieren sie über die Marktwächterergebnisse mit einem interaktiven Internetangebot und führen vertiefende Marktanalysen wie zum Beispiel Umfragen durch. Ausgewählte Verbraucherzentralen analysieren gesammelte Erkenntnisse und überprüfen beispielsweise systematisch Heizkostenabrechnungen, nehmen den Fernwärmemarkt unter die Lupe oder analysieren neue Geschäftsmodelle von Stromanbietern. So wird ein kontinuierliches Monitoring des Energiemarktes ermöglicht. Der vzbv übernimmt die Gesamtkoordination und Qualitätssicherung des Marktwächters.

Die Erkenntnisse des Marktwächters Energie helfen dem vzbv und den Verbraucherzentralen, strukturelle Fehlentwicklungen am Markt, gesetzwidrige oder fragwürdige Geschäftsmodelle, Vertriebspraktiken oder Tarifmodelle frühzeitig zu erkennen und sichtbar zu machen. In diesen Fällen sprechen sie Warnhinweise aus, durch die private Verbraucher unmittelbar profitieren. Parallel dazu können Abmahnungen eingeleitet und Aufsichtsbehörden wie die Bundesnetzagentur (BNetzA) sowie Politik und Öffentlichkeit über die Erkenntnisse des Marktwächters Energie informiert werden.

DER ENERGIEMARKT

... ❖ **Unser Alltag ist ohne Energie nicht denkbar. So einfach der Zugang zu Energie ist, so komplex ist der Markt dahinter mit teils unverständlichen Tarifen und komplizierten Verträgen.**



Strom- und Gasanbieter

Millionen Kunden wechseln jährlich ihren Energieanbieter. Sie können unter durchschnittlich 112 Stromlieferanten und 90 Gasanbietern in ihrem jeweiligen Versorgungsgebiet auswählen.² Der Wettbewerb zwischen diesen vielen Anbietern ist aus Verbrauchersicht positiv, bringt aber auch Probleme mit sich. Denn im Schatten vieler seriöser Anbieter tauchen immer wieder schwarze Schafe auf, die mit fragwürdigen Geschäftspraktiken um Kunden buhlen.



Heizkosten

Mehr als 75 Prozent der Heizungsanlagen in Deutschland gelten als veraltet³ und weisen einen relativ hohen Energieverbrauch auf. Steigende Preise im Wärmemarkt und undurchsichtige Heizkostenabrechnungen zählen zu den häufigsten Gründen, warum sich Verbraucher über ihre Vermieter und Hausverwaltungen beschweren.



Oligopol von Ablesediensten

Das Bundeskartellamt geht auf dem Markt für Ablesedienste von einem wettbewerbslosen Oligopol aus. Die fünf größten Anbieter erreichten im Jahr 2014 einen gemeinsamen Umsatzanteil von 70 bis 80 Prozent.⁴ Gleichzeitig erschweren die Strukturen, aber auch bestimmte Verhaltensweisen der Anbieter den Kunden einen Anbieterwechsel.



Fernwärme

Knapp 5 Millionen Kunden werden in Deutschland mit Fernwärme versorgt.⁵ Viele davon nicht aus freien Stücken, da für rund

ein Drittel der Fernwärmekunden Anschlusszwang ans Fernwärmenetz herrscht. Verbraucher haben kaum Möglichkeiten, sich gegen Preiserhöhungen und unverständliche Vertragsklauseln zu wehren. Hinzu kommt, dass Mieter oftmals ihre Verträge nur unter Einbeziehung des Vermieters einsehen können.



1 Vgl. Statistisches Bundesamt 2017; <https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Preise/Energiepreise/Energiepreisentwicklung>
2 https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Allgemeines/Bundesnetzagentur/Publikationen/Berichte/2017/Monitoringbericht_2017
3 <https://www.verbraucherzentrale-energieberatung.de/themen/heiztechnik.html>
4 <https://www.bundeskartellamt.de/SharedDocs/Publikation/DE/Sektoruntersuchungen/Sektoruntersuchung%20Submetering.html>
5 https://www.bmjv.de/SharedDocs/Artikel/DE/2015/11052015_FachgespracheFernwaerme.html

SCHNITTSTELLE MARKTWÄCHTER

Als neues Instrument in der Verbraucherpolitik liefert das Marktwächterprojekt handfeste Ergebnisse aus der Marktbeobachtung. Diese dienen dem vzbv und den Verbraucherzentralen in ihrer verbraucherpolitischen Arbeit und unterstützen Aufsichtsbehörden. Durch seine Arbeit wird der Marktwächter Energie zu einem zentralen Knotenpunkt zwischen Verbrauchern und zuständigen Behörden sowie Institutionen. Ein Merkmal ist ein hohes Maß an Beteiligungsmöglichkeiten: Verbraucherinformationen erreichen die Marktwächter beispielsweise durch die Beratungsarbeit der Verbraucherzentralen. Daneben steht der Marktwächter Energie im Dialog mit Behörden und Politik sowie mit Experten aus der Wissenschaft, Zivilgesellschaft und der Wirtschaft.

@ **Onlineportal für Verbraucher:**
www.marktwaechter.de/energie

Damit die Verbraucherzentralen mit den Marktwächtern Fehlentwicklungen im Energiemarkt frühzeitig aufdecken können, sind sie auf die Hilfe der Verbraucher angewiesen. Erst wenn im Marktwächterprojekt viele Erfahrungen miteinander verglichen werden, können systematische Fehlentwicklungen schnell sichtbar gemacht werden. Auf dem Internetportal der Marktwächter können Verbraucher über ein Beschwerdeformular mitteilen, welche Probleme sie mit Produkten oder Anbietern im Energiebereich haben oder wichtige Hinweise auf aktuelle Entwicklungen am Markt geben.